

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Prinsip ekonomi adalah langkah yang dilakukan manusia dalam memenuhi kebutuhannya dengan pengorbanan tertentu untuk memperoleh hasil yang maksimal (Muzlifah, 2013). Dengan kata lain, prinsip ekonomi merupakan suatu prinsip bahwa setiap kegiatan ekonomi harus menghasilkan keuntungan yang sebesar-besarnya dengan pengorbanan (modal) yang serendah-rendahnya. Untuk dapat memperoleh keuntungan yang diharapkan, perusahaan dituntut untuk melaksanakan kegiatan operasional secara maksimal. Kegiatan operasional berbeda-beda pada setiap jenis perusahaan. Pendapatan utama perusahaan jasa dihasilkan dari kegiatan operasional berupa penjualan jasa. Hal tersebut merupakan pengertian perusahaan jasa yang dijelaskan oleh Ahman dan Indriani (2007:11), yaitu suatu perusahaan yang kegiatan utamanya memberikan pelayanan atau menjual jasa dengan tujuan mencari laba.

Pengertian lain mengenai perusahaan jasa disebutkan oleh Soemohadiwidjojo (2017:8), yaitu perusahaan yang menghasilkan produk dalam bentuk jasa atau pelayanan dalam berbagai bidang, yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa perusahaan jasa adalah suatu perusahaan yang kegiatan utamanya menjual produk dalam bentuk jasa atau pelayanan dalam berbagai bidang yang tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dengan tujuan mencari laba.

Salah satu jenis usaha yang dapat diklasifikasikan sebagai perusahaan jasa, yang kegiatan utamanya yaitu untuk menjual jasa sehingga pendapatan utamanya juga berasal dari kegiatan penjualan jasa tersebut, adalah jasa akomodasi yang termasuk diantaranya adalah sewa kamar hotel, motel, ataupun apartemen (Soemohadiwidjojo, 2017:8). Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya, berfungsi sebagai tempat sementara dan disediakan bagi umum, dikelola secara komersial dengan memperhitungkan untung atau ruginya, serta bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolok ukurnya (Sudarso, 2016:20-21).

Keberadaan usaha akomodasi berupa hotel maupun penginapan menjadi sangat penting, seiring dengan perkembangan industri pariwisata yang relatif cepat, terutama pada Kabupaten Malang. Gambaran mengenai kegiatan pariwisata di Kabupaten Malang salah satunya dapat didekati dari jumlah wisatawan yang mengunjungi obyek wisata yang terdapat pada Kabupaten Malang. Statistik Daerah Kabupaten Malang 2019 yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang menunjukkan bahwa jumlah wisatawan yang datang ke Kabupaten Malang pada tahun 2018 meningkat sebesar 10,27 persen dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, tingkat penghunian kamar di Kabupaten Malang pada tahun 2018 sebesar 30,01%, jumlah tersebut meningkat dibandingkan dengan tahun 2017 yaitu sebesar 29,51%.

Perkembangan industri pariwisata yang telah dijelaskan sebelumnya menye-

babkan peluang bisnis hotel menjadi semakin besar. Persaingan pada bisnis hotel juga semakin meningkat seiring dengan adanya peluang dan perkembangan bisnis hotel tersebut, sehingga setiap hotel dituntut untuk mempunyai strategi dalam menghadapi persaingan yang ada. Tuntutan tersebut menjadi semakin penting seiring dengan munculnya pandemi *Corona Virus Disease* (Covid-19) yang memberikan dampak pada berbagai industri, termasuk industri pariwisata salah satunya bisnis hotel, yang mengalami penurunan dalam kegiatan perusahaannya sebagai akibat dari himbauan pemerintah agar masyarakat tetap di rumah dan mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah.

Salah satu strategi yang dapat diterapkan oleh hotel dalam menghadapi persaingan adalah dengan menjaga sistem pengendalian internal pada sistem informasi akuntansi penjualannya, karena penjualan merupakan ujung tombak dari sebuah hotel, sehingga perusahaan dituntut untuk memiliki sistem pengendalian yang baik pada sistem informasi akuntansi penjualan serta untuk menjaga kestabilan kegiatan perusahaan.

Sistem pengendalian yang baik diperlukan pada sistem informasi akuntansi penjualan untuk mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi terutama pada transaksi penjualan, serta untuk mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan yang telah dibuat oleh manajemen (Mulyadi, 2018:129). Sehingga, sistem informasi akuntansi penjualan yang benar-benar baik dapat dipastikan dengan sistem pengendalian internal yang baik juga.

Wahyuni (2010) melakukan penelitian tentang Evaluasi Sistem Pengendalian Internal terhadap Sistem Penjualan Tunai (Studi Kasus pada Toko

Merah Jalan Affandi Nomor 1 Yogyakarta). Dari analisis data dan pembahasan dapat diketahui bahwa sistem informasi akuntansi penjualan tunai yang diterapkan oleh perusahaan kurang baik. Hal tersebut dilihat dari tidak tersedianya faktur penjualan pada setiap transaksi sehingga perusahaan masih menggunakan kertas kosong dan tidak menggunakan formulir formal sebagai media otorisasi pada setiap transaksi. Pengendalian yang dapat mencegah dan mengevaluasi kecurangan serta kesalahan yang mungkin timbul juga masih terdapat kelemahan, terlihat dari pemberian cap “lunas” yang sangat mudah dipalsukan. Melihat dari kondisi-kondisi tersebut dapat dikatakan bahwa sistem pengendalian internal sistem informasi akuntansi penjualan tunai yang dilaksanakan oleh perusahaan kurang baik.

Rachmaniah (2019) melakukan penelitian tentang Analisis Pengendalian Internal atas Sistem Penjualan pada Rumah Makan Mas Daeng Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kelemahan dari sistem penjualan tunai karena kurang maksimalnya pengendalian internal yang diterapkan di Rumah Makan Mas Dieng, antara lain: kurang pengawasan pelayan terhadap pelanggan yang kadang melakukan kecurangan dengan meninggalkan rumah makan tanpa melakukan pembayaran; pesanan yang dibuat bagian produksi tidak sesuai dengan pesanan pelanggan karena pelayan melaporkan pesanan hanya dalam bentuk lisan; dan pengelolaan keuangan usaha Rumah Makan Mas Daeng tidak melibatkan fungsi akuntansi melainkan fungsi administrasi.

Kapal Garden Hotel Malang merupakan salah satu perusahaan di bidang jasa penyediaan kamar hotel bintang tiga di Kabupaten Malang, tepatnya di area

Taman Wisata Sengkaling, yang baru berdiri sejak Oktober 2018. Sebagai salah satu hotel yang baru berdiri, Kapal Garden Hotel dituntut untuk bisa bersaing dengan para kompetitor, terutama dengan hotel yang berlokasi di seberang lokasi Kapal Garden Hotel. Selama tahun 2019, jumlah hunian kamar pada Kapal Garden Hotel telah mencapai sejumlah 11.001 kamar dan untuk *dormitory* sejumlah 6.571 kamar.

Penerapan sistem pengendalian internal terkait dengan siklus penjualan pada Kapal Garden Hotel terdapat fenomena yang berkenaan dengan struktur organisasi. Pada Kapal Garden Hotel, *Front Office* menjalankan tugas untuk menyambut tamu dan memproses reservasi tamu sebagai fungsi penjualan, juga menerima pembayaran dari tamu dan menyimpan kas sementara sebagai fungsi kas. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa *Front Office* telah merangkap fungsi penjualan dan fungsi kas yang dapat berpotensi untuk terjadi kesalahan atau penyimpangan di kemudian hari. Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Kapal Garden Hotel, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengendalian Internal atas Sistem Informasi Akuntansi Penjualan pada Kapal Garden Hotel." Analisis dilakukan dalam upaya untuk mengetahui sistem pengendalian internal perusahaan sebagai bahan evaluasi agar dalam menjalankan kegiatan perusahaannya tidak terjadi berbagai permasalahan terkait sistem penjualan sehingga dapat bersaing dengan para kompetitor.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah da-

lam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut.

1. Bagaimana sistem pengendalian internal atas sistem informasi akuntansi penjualan pada Kapal Garden Hotel?
2. Apakah sistem pengendalian internal atas sistem informasi akuntansi penjualan pada Kapal Garden Hotel telah efektif?

C. Batasan Masalah

Agar penulis tidak menyimpang dari pokok-pokok penulisan skripsi ini dan lebih berfokus pada permasalahan yang ada, dalam pembahasan mengenai sistem pengendalian internal atas sistem informasi akuntansi penjualan, maka pembatasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sistem pengendalian internal atas sistem penjualan tunai untuk kamar hotel pada Kapal Garden Hotel.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan sistem pengendalian internal atas sistem informasi akuntansi penjualan pada Kapal Garden Hotel.
2. Menilai keefektifan sistem pengendalian internal atas sistem informasi akuntansi penjualan pada Kapal Garden Hotel.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan:

1. Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pengetahuan tambahan tentang pengendalian internal
- b. Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai penerapan sistem pengendalian internal atas sistem informasi akuntansi penjualan.

2. Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi obyek penelitian, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Kapal Garden Hotel untuk perkembangan sistem pengendalian internal terutama pada sistem informasi akuntansi penjualan perusahaan.
- b. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.